COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel. (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA LANDS COMPANY
(VIEUX-PORT DE QUÉBEC) INC.

JUNE 1984

FOREWORD

The Office of the Commissioner of Official Languages carried out this study of Canada Lands Company (Vieux-Port de Québec) Inc. in August 1983 as part of its regular programme of auditing federal institutions. Despite its relatively small size, the Corporation has broad contacts with the public. We believe that its participation in the forthcoming Jacques Cartier anniversary festivities lends an even greater urgency to the findings and recommendations of the present report.

The audit team would like to thank all officers of the Corporation who provided information and assistance during the audit and thereby greatly facilitated their task.

Table of Contents

	Page
FOREWORD	
I. INTRODUCTION	1
II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME	2
III. LANGUAGE OF SERVICE	3
IV. LANGUAGE OF WORK	7
V. EQUITABLE PARTICIPATION	7
VI. SUMMARY, RECOMMENDATIONS AND THE CORPORATION'S COMMENTS	7

I. INTRODUCTION

The object of this audit was to evaluate the performance by Canada Lands Company (Vieux-Port de Québec) Inc. of its obligations under the Official Languages Act, and to recommend remedial action where necessary. The study focused on the following aspects of the Corporation's activities in the area of official languages:

1) the official languages policy and programme;
2) the language of service;
3) the language of work; and
4) the equitable representation of Anglophones and Francophones on the staff.

The audit team interviewed five managers at the Corporation's offices in Quebec city and made a tour of the project site. It also examined a number of corporate reports, forms, publications and other relevant documents. In addition, the team checked the language of the Corporation's telephone and in-person reception services.

This Crown corporation was created in March 1981 to redevelop and manage the Old Port of Quebec, a project consisting of about 49 hectares of waterfront lots in the Lower Town section of Quebec City.

The management of the Corporation is entrusted to a Board of Directors, whose members are from the Quebec City region. The Corporation has an administrative staff of 20 distributed between the Office of the Director General, the Administration and Finance Branch, the Planning and Development Branch and the Public Affairs Branch.

Unfortunately, we must begin this report by recording our dissatisfaction with the Corporation's English name, which is partly in French. Since we believe that the titles of all federal institutions should reflect the linguistic duality of the country, we think that the Corporation's English name should be wholly English just as its French name is wholly French. We therefore recommend that the Corporation:

1. **immediately set in motion the necessary mechanism to acquire, in addition to its French name, a fully English title.**

II. OFFICIAL LANGUAGES POLICY AND PROGRAMME

Although managers were aware of the Official Languages Act and had a fair idea of the Corporation's official languages obligations, we found that there was no official policy to guide them and apparently no immediate plans to develop one.

Since we believe that such a document, however simplified, is essential, we recommend that the Corporation:

2. a) **formulate and publish an official languages policy as a matter of priority and ensure that all employees are informed of this policy, and**

   b) **establish an effective system for monitoring and evaluating the implementation of this policy in each area of activity.**

Although about 12 staff members are said to be bilingual, only five of the Corporation's present positions - those of the receptionist and the four branch secretaries - are "bilingual". We were told, however, that proficiency in English was required of all employees in public-contact positions, including directors, secretaries and the PR staff.

To ensure that the organization has the necessary bilingual capability to meet its official languages obligations, we recommend that the Corporation:

3. **set the linguistic requirements of its positions and take the necessary steps to ensure that the incumbents meet these requirements.**

III. LANGUAGE OF SERVICE

The Corporation's various publics comprise not only the local population, including a well-established Anglophone business community, but also a travelling public of tourists, expected to be attracted in considerably increased numbers by the Jacques Cartier anniversary festivities which are being held in 1984.

The audit team was told that temporary signs on the site were in French only but that permanent signs would be found to be bilingual. As it turned out, very few bilingual signs were in evidence. On the other hand, there were many unilingual French signs, both exterior and indoor, the great majority of which seemed to be anything but temporary (usually, though not always, the Maple Leaf was placed next to the indoor signs). These signs identified the project's main areas of interest, including the Information Centre itself.

Large signs painted on neighbourhood buildings invite prospective tenants and developers in French only; and in adjoining Lower Town streets many unilingual French signs bearing the Corporation's emblem point the way to its main attractions.

To correct this state of affairs, we recommend that the Corporation:

4. review and render bilingual all indoor and outdoor signs.

Private signs on the construction site identifying contracting architectural and engineering firms are also in French only and bear the Government of Canada logo, which could give the impression that they are official signs. The Corporation should consider ways and means of having these firms identified in a more appropriate manner.

The organization was in the process of negotiating an agreement with the Quebec Government's Corporation Québec 1534-1984 that would enable this agency to take over part of the site for festivities marking the 450th

anniversary of Jacques Cartier's arrival in North America. It had not previously introduced official languages considerations into the discussions but assured the team that it would now seek to have appropriate clauses included in the agreement.

Telephone and in-person reception at the Corporation's office is in French only. We were told that this service could be offered in English, the receptionist being bilingual, but that the demand for service in English was almost non-existent. We have learnt by experience, however, that where such service is offered the demand usually follows. We therefore recommend that the Corporation:

5. **instruct its receptionists to greet callers and visitors in both French and English and refer them to an employee who speaks their official language.**

The Corporation's stationery is unilingual French. It has few forms of its own and mainly uses bilingual forms of the Department of Public Works; some of its own forms are, however, unilingual French. Senior managers have separate English and French business cards but managers have only cards in French.

Most corporate pamphlets exist in separate English and French versions but the English texts sometimes contain idiosyncratic constructions such as "Residing au Vieux-Port ...", "... all is alive au Vieux-Port", etc., and gallicisms, including commas for decimal markers, and dollar signs after the number. These may seem minor failings but experience teaches that they constitute irritants.

Finally, notices posted at information booths on the site and in the Information Centre itself were exclusively in French.

To correct the shortcomings described above, we recommend that the Corporation:

6. a) **make all of its stationery, forms and business cards bilingual;**

   b) **establish a quality control mechanism to ensure that published English texts conform to current English-Canadian usage;** and

   c) **ensure that all public notices posted in the Information Centre and at information booths on the site are consistently in English and French and that equal prominence is given to the two versions.**

The Corporation's Summer 1983 Programme of Activities (Activités Estivales du Vieux-Port : Programmation été 1983) was available in French only and each week's events were published on Fridays in the two local French-language newspapers only. Of the 70-odd items listed in the programme, only three were addressed specifically to an Anglophone audience: three performances of a musical comedy by the Quebec Repertory Summer Theatre.

Between 3,000 and 4,000 spectators attended each of the 1983 events and an estimated 500,000 visitors were expected by the end of the summer. The Corporation has the means of determining the number of Anglophone and Francophone visitors, since students working at the various locations were said to be filling out weekly attendance reports. The organization should, if it has not already done so, compile the appropriate statistics with a view to forecasting the demand for bilingual services.

Since these summer activities attract a number of Anglophones, including tourists, we think that the programme should not only be publicized in English but also include a number of items in that language. We therefore recommend that the Corporation:

7. a) **make every reasonable effort to ensure that future programmes of summer activities include a number of items in English,** and

   b) **prepare bilingual or English and French versions of its programmes of activities and publish the appropriate segment in the English-language press also.**

The Corporation's calls for tender are usually published locally in Le Soleil only (so far, the local Anglophone press has hardly ever been used for this purpose). They are also usually published only in French in CONSTRUCTO, a Montreal French-language magazine that carries advertising in French and English and has a province-wide distribution. Occasionally, calls for tender are also advertised in La Presse.

Plans and specifications distributed by the Corporation are unilingual French for reasons of economy since there has allegedly never been a request for contract documents in English. The audit team was told, however, that these documents, if required, could and would be provided in English. In such cases, the deadline for bids would also be extended.

While we can appreciate the Corporation's position in this matter, we believe that the current practice precludes the active offer of its services in English and denies the Anglophone public the right to information in its language concerning corporate activities. In the circumstances, we recommend that the Corporation:

8. a) **publish in English in the English-language press all calls for tender, wherever they are advertised in the majority French-language press,** and

   b) **indicate in its advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on demand.**

The Corporation might also wish to explore the feasibility of using master specifications of the Department of Public Works, which are computerized in English and French, as this would no doubt obviate much costly translation work.

The Planning and Development Branch, among other things, is responsible for real estate acquisition, management and development, and co-ordinates private investments by developers. Between 10% and 15% of the contacts with potential investors are in English; and expropriation notices from the

Department of Public Works, when necessary, are always posted in English and French and advertised in the media of both official languages.

IV. LANGUAGE OF WORK

English is very little used as a language of work within the Corporation. Given the Francophone homogeneity of the small staff and of its clientele, this is hardly surprising. The Corporation's Manuel de procédures internes is available in French only.

V. EQUITABLE PARTICIPATION

There are no Anglophones on the permanent staff of 20, and only four of the sixty-three students hired in various capacities for the summer of 1983 were English-speakers. Given the milieu, the regular clientele and the low staff turnover, it seems unlikely that the situation will improve unless special efforts are made to this end. We therefore recommend that the Corporation:

9. **make every effort to ensure that employment opportunities on the staff are brought to the attention of potential Anglophone candidates.**

VI. SUMMARY, RECOMMENDATIONS AND THE CORPORATION'S COMMENTS

The Corporation has yet to develop an Official Languages Policy. Until it publishes its policy, managers and employees will for the most part continue to be uncertain of its official languages aims and objectives and of their role, rights and responsibilities in this regard.

The Corporation's signage is mostly unilingual French; corrective measures are urgently required, more especially as the organization's publics include not only a well-defined local Anglophone business community but also tourists, who are expected to be attracted in even greater numbers in 1984 by the Jacques Cartier anniversary festivities which the

Corporation will host. Its stationery, forms and publications also require attention, and advertisements of corporate calls for tender should carry an indication that contract supporting documents, which are usually in French only, will be made available in English on demand. The Corporation should develop reliable methods of forecasting increases in the number of Anglophone visitors in order to make the adjustments in human resources that may be needed to ensure adequate services to them in English.

The language of work within the Corporation is almost wholly French. Given the present linguistic make-up of the staff, the milieu and the clientele, this is hardly surprising.

The Corporation has no Anglophone on its permanent staff and this situation appears unlikely to change in the near future unless special efforts are made to this end. In the circumstances, every effort should be made to attract potential Anglophone candidates to fill any vacancies on the permanent staff. Efforts should also be made to hire larger numbers of bilingual Anglophone students for summer positions.

The recommendations made in this report are reproduced here, in heavy type, under the main headings of the audit, followed by the Corporation's comments (in translation) in light type.

We recommend that the Corporation:

(Introduction)

1. **immediately set in motion the necessary mechanism to acquire, in addition to its French name, a fully English title.**

   We do not think the Corporation's English name needs to be entirely in English in order to reflect Canada's linguistic duality, because part of this name - "Vieux-Port de Québec" - identifies a site and is therefore its proper name. Consequently, our Corporation's name should be given in French as "Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc.", and in English as "Canada Lands Company (Vieux-Port de Québec) Inc.".

   On this point, we wish to inform you that we have named a number of our buildings after Anglophones, such as John Munn and Louis Pratt, who have contributed to the development of Quebec City.

(Official Languages Policy and Programme)

2. a) **formulate and publish an official languages policy as a matter of priority and ensure that all employees are informed of this policy, and**

   b) **establish an effective system for monitoring and evaluating the implementation of this policy in each area of activity.**

   We accept your recommendation that we formulate and publish an official languages policy, inform our employees of it and establish a monitoring and evaluation system to ensure that this policy will be observed.

Nevertheless, because of our many immediate priorities, it will not be possible to draw up this policy before the autumn of 1984.

3. **set the linguistic requirements of its positions and take the necessary steps to ensure that the incumbents meet these requirements.**

We will also modify the Corporation's job descriptions to incorporate the linguistic requirements.

(Language of Service)

4. **review and render bilingual all indoor and outdoor signs.**

Permanent signage, indoors and out, will be bilingual.

5. **instruct its receptionists to greet callers and visitors in both French and English and refer them to an employee who speaks their official language.**

The present receptionist can respond to visitors in both official languages. However, considering the Francophone environment in which we operate, we do not think it desirable to respond with some such formula as "Le Vieux-Port de Québec - Good morning! (or Good afternoon!)". Nevertheless, when the receptionist realizes that the caller or visitor wishes to use English, she is happy to comply.

6. a) **make all of its stationery, forms and business cards bilingual;**

b) **establish a quality control mechanism to ensure that published English texts conform to current English-Canadian usage;** and

c) **ensure that all public notices posted in the Information Centre and at information booths on the site are consistently in English and French and that equal prominence is given to the two versions.**

For some time now, we have been converting stationery items and forms to a bilingual format, in order to conform to official languages requirements.

Considering our available budget, we will have to accomplish this change over the medium term.

Currently, we are trying to make all texts distributed to the general public bilingual. Since we have to use the services available in the environment in which we work, it is not surprising that translation errors have been found: in Quebec City, even Anglophones work in French.

7. a) **make every reasonable effort to ensure that future programmes of summer activities include a number of items in English,** and

   b) **prepare bilingual or English and French versions of its programmes of activities and publish the appropriate segment in the English-language press also.**

The programmes planned for 1984 will include English-language performances, but again it must be understood that their frequency will be a function of the needs of the community we serve.

8. a) **publish in English in the English-language press all calls for tender, wherever they are advertised in the majority French-language press,** and

   b) **indicate in its advertisements of calls for tender that supporting contract documents will be made available in English on demand.**

We rarely publish calls for tender in the Montreal press but, in the event that we do, we agree to publish them in the English-language press if the French-language press is used outside Quebec.

(Equitable Participation)

9. **make every effort to ensure that employment opportunities on the staff are brought to the attention of potential Anglophone candidates.**

As far as employment policy is concerned, the Corporation is interested in candidates whose abilities meet the criteria of the positions. It should be noted that, while none of the Corporation's existing permanent employees is Anglophone, we have in the past interviewed a number of Anglophone candidates for positions to be staffed. This means that, to repeat, we are perfectly willing to hire Anglophone staff provided they meet the requirements of the position.

* * *

The Corporation has also asked us to publish the following comments on some of our observations:

III. LANGUAGE OF SERVICE

We are aware that the Corporation's public includes not only the local population but also a tourist population that is much higher in the summertime. That is why reception staff for 1984 events will have to be bilingual and some employees will even require more than two languages.

It goes without saying that the image of Canada reflected at the Old Port site during the summer of 1984 will definitely be a bilingual one. This is a priority of Management.

IV. LANGUAGE OF WORK

We do not think it necessary to translate the internal procedures manual into English.

VI. SUMMARY AND RECOMMENDATIONS

... We will draw up an internal official languages policy that will nevertheless take into account our Francophone working environment and the needs of the public we serve.

Our standing policy is to have bilingual signage and we are now taking steps to conform to this requirement.

In conclusion, we would like to reiterate that, while we realize it is our Corporation's duty to represent the interests of all Canada, we also realize that such a policy must reflect our daily working environment.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

SOCIÉTÉ IMMOBILIÈRE DU CANADA
(VIEUX-PORT DE QUÉBEC) INC.

JUIN 1984

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes du gouvernement fédéral, le Bureau du Commissaire aux langues officielles s'est penché sur la situation linguistique à la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc. en août 1983. Malgré sa petite taille, l'organisme a beaucoup de rapports avec le public et, puisqu'il participera aux prochaines festivités entourant l'annniversaire de l'arrivée de Jacques Cartier en Amérique, nous sommes d'avis que les observations et recommandations du présent rapport revêtent une acuité toute particulière.

Les membres de l'équipe tiennent à remercier tous les agents de la Société qui, grâce à leur aimable collaboration, ont grandement facilité le travail de vérification.

Table des matières

	Page
AVANT-PROPOS	
I. INTRODUCTION	1
II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	2
III. LANGUE DES SERVICES	3
IV. LANGUE DE TRAVAIL	7
V. PARTICIPATION ÉQUITABLE	7
VI. RÉSUMÉ, RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ	8

I. INTRODUCTION

Par notre vérification, nous visions à évaluer comment la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc. s'acquitte des obligations que lui impose la Loi sur les langues officielles et à lui recommander les mesures correctives appropriées. Nous avons axé notre vérification sur les quatre aspects suivants des activités de la Société :

1) la politique et le programme des langues officielles;
2) la langue des services;
3) la langue de travail; et
4) la participation équitable des anglophones et des francophones au sein du personnel.

L'équipe de vérification a interviewé cinq gestionnaires aux bureaux de la Société à Québec et a visité le site du Vieux-Port. Les membres de l'équipe ont aussi examiné des rapports, des formules, des publications et d'autres documents de la Société et ont vérifié les services d'accueil et de réception téléphonique.

L'organisme est une société de la couronne créée en mars 1981 dans le but de mettre en valeur et d'administrer le Vieux-Port de Québec, soit un secteur d'environ 49 hectares de lots riverains situés dans la basse-ville de Québec.

La gestion de la Société a été confiée à un conseil d'administration dont les membres proviennent de la région de Québec. Son effectif est de 20 personnes réparties entre le bureau du directeur général, la Direction de l'administration et des finances, la Direction de la planification et du développement et la Direction des affaires publiques.

D'entrée de jeu, il nous faut préciser avec regret que nous désapprouvons le choix du nom anglais de la Société parce qu'il contient une partie en français. Nous croyons que les noms de tous les organismes fédéraux doivent refléter la dualité linguistique du pays, aussi jugeons-nous que le

nom anglais de la Société devrait être entièrement en anglais, tout comme son nom français est entièrement en français. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

1. **d'entreprendre immédiatement les démarches nécessaires pour acquérir, en plus de son nom français, une raison sociale entièrement en anglais.**

II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Même si les gestionnaires de la Société étaient sensibilisés à Loi sur les langues officielles et avaient une bonne idée des obligations linguistiques de leur organisme, nous avons constaté que la Société ne possédait pas de politique officielle pour les orienter ni de plan qui prévoirait l'élaboration prochaine d'une telle politique.

Puisque nous estimons qu'une politique linguistique, même simplifiée, est essentielle, nous recommandons à la Société :

2. a) **de formuler et de publier prioritairement une politique des langues officielles et de faire en sorte que tous ses employés en soient informés** et

   b) **de mettre sur pied un système efficace de surveillance et d'évaluation de la mise en oeuvre de cette politique dans tous ses secteurs d'activités.**

La Société estime que douze employés sont bilingues mais seulement cinq des postes (une réceptionniste et quatre secrétaires de direction) sont "bilingues". On nous a cependant affirmé que l'on exigeait la connaissance de l'anglais de tous les employés dont les fonctions comportent des échanges avec le public, y compris des directeurs, des secrétaires et du personnel des relations publiques.

Afin que l'organisme puisse compter sur un effectif bilingue suffisant pour s'acquitter de ses obligations linguistiques, nous recommandons à la Société :

3. **de déterminer les exigences linguistiques de ses postes et de prendre les mesures voulues pour que les titulaires répondent à ces exigences.**

III. LANGUE DES SERVICES

Le public de la Société comprend non seulement la population locale, laquelle inclut une communauté de gens d'affaires anglophones bien implantée, mais aussi des touristes et l'on prévoit que ces derniers vont affluer en 1984 à cause des festivités entourant l'anniversaire de l'arrivée de Jacques Cartier.

On a dit à l'équipe de vérification que les panneaux temporaires étaient unilingues français mais que les panneaux permanents seraient bilingues. Il y avait en fait très peu de panneaux bilingues mais, en revanche, beaucoup de panneaux en français seulement, tant à l'intérieur des immeubles qu'à l'extérieur, et la grande majorité n'avaient vraisemblablement rien de temporaire (on pouvait habituellement voir la feuille d'érable à côté des panneaux intérieurs). Ces panneaux servent à indiquer les principaux points d'intérêt du site, dont le Centre d'information lui-même.

Sur les immeubles avoisinants, de grands panneaux peints uniquement en français servent à attirer l'attention des locataires et des investisseurs éventuels; de plus, dans les rues voisines, beaucoup de panneaux unilingues français portant l'emblème de la Société orientent les visiteurs vers ses principales attractions.

Dans le but de corriger la situation, nous recommandons à la Société :

4. **de vérifier tout son affichage intérieur et extérieur et de le rendre bilingue.**

Par ailleurs, les panneaux des firmes d'architectes et d'ingénieurs installés sur le chantier de construction sont également unilingues

français et portent l'emblême du gouvernement du Canada, ce qui pourrait donner l'impression qu'il s'agit de panneaux officiels. La Société devrait donc trouver le moyen d'amener ces firmes à s'identifier de façon plus appropriée.

Lors de notre visite, la Société était en négociation avec Corporation Québec 1534-1984, organisme du gouvernement du Québec, qui désire utiliser certaines installations du site pour les festivités marquant le 450e anniversaire de l'arrivée de Jacques Cartier en Amérique. La Société n'avait pas encore soulevé la question linguistique dans les discussions mais elle nous a affirmé qu'elle tenterait d'inclure les clauses appropriées dans l'entente finale.

Au bureau de la Société, l'accueil et la réception téléphonique ne se font qu'en français. On nous a affirmé que ce service pouvait être offert en anglais puisque la réceptionniste était bilingue mais que la demande de service dans cette langue était pratiquement inexistante. L'expérience nous démontre cependant que là où l'on offre ce service, la demande se manifeste habituellement. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

5. **d'exiger que ses réceptionnistes accueillent les visiteurs et répondent au téléphone en anglais et en français, et acheminent les appels téléphoniques ou orientent les visiteurs vers un employé parlant la langue officielle appropriée.**

Les articles de papeterie de la Société sont unilingues français. Elle possède quelques formules qui lui sont propres dont certaines unilingues, mais utilise surtout les formules bilingues du ministère des Travaux publics. Les cadres supérieurs possèdent des cartes de visite distinctes en français et en anglais mais les gestionnaires n'ont que des cartes en français.

La plupart des dépliants de la Société sont en éditions anglaise et française distinctes mais les textes anglais contiennent quelques tournures plutôt singulières comme "Residing au Vieux-Port ..." ou encore "... all is alive au Vieux-Port", et de nombreux gallicismes, par exemple, des virgules

à la place des points décimaux, le symbole du dollar après les chiffres. Il ne s'agit somme toute que de fautes mineures mais l'expérience démontre qu'elles agacent.

Enfin, les avis affichés aux kiosques d'information du site et dans le Centre d'information lui-même n'étaient qu'en français.

Afin de corriger les situations susmentionnées, nous recommandons à la Société :

6. a) **de rendre bilingues tous ses articles de papeterie, ses formules et ses cartes de visite,**

   b) **de se doter de mécanismes de révision permettant de s'assurer que le texte anglais de ses publications est conforme à l'usage anglo-canadien** et

   c) **de faire en sorte que tous les avis publics affichés au Centre d'information et dans les kiosques d'information du site sont bilingues, le français et l'anglais étant également en évidence.**

La publication Activités Estivales du Vieux-Port : Programmation été 1983 n'était disponible qu'en français et le calendrier hebdomadaire des événements était publié en exclusivité le vendredi dans deux journaux français locaux. Des quelque 70 activités programmées, seulement trois s'adressaient spécifiquement au public anglophone : il s'agissait de trois représentations d'une comédie musicale données par le "Quebec Repertory Summer Theatre".

Entre 3 000 et 4 000 spectateurs ont assisté à chacun des événements de 1983 et on croyait atteindre un total de 500 000 visiteurs à la fin de l'été. La Société est à même de déterminer le nombre de visiteurs anglophones et francophones puisque des étudiants en poste à différents endroits du site remplissaient des rapports hebdomadaires d'assistance. Si

elle ne l'a pas déjà fait, la Société devrait compiler les statistiques nécessaires pour prévoir la demande de services dans chaque langue.

Puisque les activités estivales attirent un certain nombre d'anglophones dont des touristes, nous croyons que la programmation, en plus d'être annoncée en anglais, devrait comporter un certain nombre d'activités dans cette langue. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

7. a) **de faire tous les efforts possibles pour ajouter un certain nombre d'activités en anglais à ses prochaines programmations estivales** et

   b) **de préparer des éditions bilingues, ou françaises et anglaises distinctes, de ses programmes d'activités et de les publier aussi dans la presse de langue anglaise.**

Habituellement, la Société ne publie localement ses appels d'offres que dans Le Soleil (jusqu'à maintenant, elle n'a pour ainsi dire jamais utilisé la presse anglaise locale à cette fin). En règle générale, elle les publie aussi en français seulement dans CONSTRUCTO, magazine de langue française de Montréal qui publie des annonces dans les deux langues et est distribué dans toute la province. De temps à autre, la Société publie ses appels d'offre dans La Presse.

Les plans et devis distribués par la Société sont préparés en français seulement parce que, paraît-il, il n'y aurait jamais eu de demande pour des versions anglaises. On nous a cependant assurés que, dans l'éventualité d'une telle demande, des versions anglaises seraient préparées et les délais seraient modifiés en conséquence.

Nous comprenons l'attitude de la Société en la matière mais nous estimons que la procédure actuellement suivie ne constitue pas une offre spontanée de service en anglais et nie au public anglophone le droit à l'information dans sa langue. Compte tenu des circonstances, nous recommandons à la Société :

8. a) **de publier tous ses appels d'offres en anglais dans la presse de langue anglaise lorsqu'ils sont publiés dans la presse de langue française** et

b) **de préciser dans ses annonces d'appels d'offres que les documents de référence seront fournis en anglais sur demande.**

La Société pourrait s'informer des possibilités d'utiliser les plans et devis informatisés types du ministère des Travaux publics qui existent en français et en anglais, ce qui lui permettrait sans aucun doute d'économiser beaucoup en frais de traduction.

La Direction de la planification et du développement s'occupe, entre autres, de l'acquisition, de la gestion et du développement des biens immobiliers et coordonne les investissements privés des promoteurs et hôteliers. Entre 10 % et 15 % des échanges avec les promoteurs éventuels se déroulent en anglais; en outre, les avis d'expropriation du ministère des Travaux publics sont toujours affichés en anglais et en français et publiés dans les médias des deux langues officielles.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

L'anglais sert très rarement de langue de travail à la Société, ce qui n'est guère surprenant puisque tout son personnel et la très forte majorité de ses interlocuteurs sont francophones. Côté instruments de travail, le Manuel de procédures internes n'existe qu'en édition française.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Il n'y a aucun anglophone parmi les 20 employés permanents de la Société et, à l'été de 1983, elle a embauché 63 étudiants dont seulement quatre anglophones. Compte tenu du milieu, de la clientèle régulière et du faible taux de roulement du personnel, il semble peu probable que la situation connaisse une amélioration sans l'adoption de mesures spéciales. Par conséquent, nous recommandons à la Société :

9. **de faire tous les efforts possibles pour que les candidats anglophones potentiels soient informés des possibilités d'emploi au sein de son effectif.**

VI. RÉSUMÉ, RECOMMANDATIONS ET COMMENTAIRES DE LA SOCIÉTÉ

La Société ne possède pas encore de politique des langues officielles. Jusqu'à l'élaboration et la publication d'une telle politique, les gestionnaires et les employés demeureront dans l'incertitude quant aux objectifs linguistiques de l'organisme et à leurs rôles, droits et responsabilités en la matière.

L'affichage est en majeure partie unilingue français; des mesures correctives s'imposent d'urgence, d'autant plus que le public de l'organisme comprend non seulement une communauté locale bien définie de gens d'affaires anglophones mais aussi des touristes dont le nombre devrait augmenter considérablement en 1984, puisque le Vieux-Port sera le site d'activités s'inscrivant dans le cadre des festivités marquant l'anniversaire de l'arrivée de Jacques Cartier. La langue des articles de papeterie, des formules et des publications de la Société a aussi besoin d'attention et il faudrait que l'organisme précise dans ses annonces d'appels d'offres que la documentation habituellement unilingue française sera fournie en anglais sur demande. La Société devrait se doter de méthodes efficaces de prévision du nombre de visiteurs anglophones afin d'adapter ses ressources humaines de manière à toujours assurer des services adéquats en anglais.

Le français est à toutes fins utiles la seule langue de travail à la Société, ce qui est assez normal compte tenu du milieu, de la composition linguistique actuelle du personnel et de la clientèle de l'organisme.

Le personnel permanent de la Société ne compte aucun anglophone et il semble peu probable que la situation change dans un proche avenir à moins que des mesures spéciales ne soient prises en ce sens. Dans les circonstances actuelles, la Société devrait s'efforcer d'amener des

anglophones à poser leur candidature lorsque des postes permanents sont à combler et elle devrait aussi tenter d'embaucher plus d'étudiants anglophones pendant l'été.

Les recommandations formulées dans ce rapport sont reprises ici, en caractères gras, sous chacun des grands titres de la vérification. Les commentaires, dans certains cas légèrement révisés, de la Société sont reproduits à la suite de chaque recommandation.

Nous recommandons à la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc. :

(Introduction)

1. **d'entreprendre immédiatement les démarches nécessaires pour acquérir, en plus de son nom français, une raison sociale entièrement en anglais.**

   Nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire, afin de refléter la dualité linguistique au Canada, que le nom anglais de la Société soit entièrement en anglais puisqu'une partie de ce nom, soit "Vieux-Port de Québec", identifie un site et par le fait même constitue un nom propre. La raison sociale de notre Société devrait donc se traduire en français par "Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc." et en anglais par "Canada Lands Company (Vieux-Port de Québec) Inc.".

   A ce sujet, nous aimerions vous faire part que nous avons identifié plusieurs de nos immeubles par des noms représentant des anglophones, tels que "John Munn", "Louis Pratt", lesquels noms représentent des personnes qui ont contribué au développement de la Ville de Québec.

(Politique et programme des langues officielles)

2. a) **de formuler et de publier prioritairement une politique des langues officielles et de faire en sorte que tous ses employés en soient informés** et

   b) **de mettre sur pied un système efficace de surveillance et d'évaluation de la mise en oeuvre de cette politique dans tous ses secteurs d'activités.**

Nous acquiesçons à votre recommandation de formuler une politique des langues officielles, d'en informer nos employés et de mettre sur pied un système de surveillance et d'évaluation afin que cette politique soit respectée.

Toutefois, en raison des nombreuses priorités auxquelles nous devons faire face actuellement, cette politique générale ne pourra être préparée avant l'automne 1984.

3. **de déterminer les exigences linguistiques de ses postes et de prendre les mesures voulues pour que les titulaires répondent à ces exigences.**

Nous réviserons également les descriptions de fonctions en vigueur à la Société afin d'y inclure les exigences linguistiques.

(Langue des services)

4. **de vérifier tout son affichage intérieur et extérieur et de le rendre bilingue.**

L'affichage permanent, soit à l'intérieur soit à l'extérieur, sera bilingue.

5. **d'exiger que ses réceptionnistes accueillent les visiteurs et répondent au téléphone en anglais et en français, et acheminent les appels téléphoniques ou orientent les visiteurs vers un employé parlant la langue officielle appropriée.**

La réceptionniste actuellement en poste est en mesure de répondre aux visiteurs dans les deux langues officielles. Toutefois, considérant le milieu francophone dans lequel nous opérons actuellement, nous ne pensons pas qu'il soit souhaitable de répondre en utilisant une formule qui pourrait être, à titre d'exemple, "Le Vieux-Port de Québec - Good morning! (ou Good afternoon!)". Cependant, lorsque la réceptionniste réalise que la personne désire correspondre en anglais, c'est avec plaisir qu'elle acquiesce à ce besoin.

6. a) **de rendre bilingues tous ses articles de papeterie, ses formules et ses cartes de visite,**

   b) **de se doter de mécanismes de révision permettant de s'assurer que le texte anglais de ses publications est conforme à l'usage anglo-canadien et**

   c) **de faire en sorte que tous les avis publics affichés au Centre d'information et dans les kiosques d'information du site sont bilingues, le français et l'anglais étant également en évidence.**

Depuis déjà quelque temps, nous avons entrepris de rendre bilingues les articles de papeterie et les formules existants afin de nous conformer aux exigences des langues officielles.

Considérant les budgets avec lesquels nous devons travailler actuellement, cette modification devra se faire sur une échelle à moyen terme.

Nous nous efforçons actuellement de rendre bilingues tous les textes qui sont distribués au grand public. Considérant le milieu environnant dans lequel nous travaillons, nous devons utiliser les services qui sont à notre disposition et cela ne nous surprend pas que des erreurs de traduction soient notées étant donné que même les anglophones de Québec travaillent en français.

7. a) **de faire tous les efforts possibles pour ajouter un certain nombre d'activités en anglais à ses prochaines programmations estivales et**

   b) **de préparer des éditions bilingues, ou françaises et anglaises distinctes, de ses programmes d'activités et de les publier aussi dans la presse de langue anglaise.**

La programmation prévue pour les événements de 1984 comprendra des spectacles en langue anglaise mais, encore une fois, il faut comprendre que la fréquence doit être à la mesure des besoins du milieu dans lequel nous travaillons.

8. a) **de publier tous ses appels d'offres en anglais dans la presse de langue anglaise lorsqu'ils sont publiés dans la presse de langue française et**

   b) **de préciser dans ses annonces d'appels d'offres que les documents de référence seront fournis en anglais sur demande.**

Nous utilisons rarement la presse de Montréal afin de publier nos appels d'offres mais, tel étant le cas, nous sommes d'accord pour publier des appels d'offres dans la presse de langue anglaise si la presse française extérieure à Québec est utilisée.

(Participation équitable)

9. **de faire tous les efforts possibles pour que les candidats anglophones potentiels soient informés des possibilités d'emploi au sein de son effectif.**

En ce qui concerne ses politiques d'emploi, la Société est intéressée à retenir les candidatures de personnes dont les aptitudes correspondent aux critères définis pour les postes. Il faut noter que, même si actuellement aucun employé permanent de la Société n'est anglophone, par le passé nous avons interviewé plusieurs candidats anglophones pour des postes à doter. Ce qui veut dire que, encore une fois, nous sommes largement disposés à embaucher du personnel anglophone mais à la condition qu'il soit apte à répondre aux besoins du poste.

* * *

La Société nous a également demandé de publier les commentaires suivants sur certaines de nos observations :

III. LANGUE DES SERVICES

Nous sommes conscients que le public de la Société comprend non seulement la population locale mais une population de touristes beaucoup plus abondante à l'été et c'est pourquoi le personnel préposé à l'accueil durant les événements de 1984 se devra d'être bilingue et certains employés auront même à parler plus de deux langues.

Il va sans dire que l'image qui sera reflétée sur le site du Vieux-Port à l'été 1984 sera définitivement l'image d'un Canada bilingue et ceci constitue une priorité pour les administrateurs de notre Société.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

Nous ne considérons pas qu'il soit nécessaire de traduire en anglais le manuel de procédures internes.

VI. RÉSUMÉ ET RECOMMANDATIONS

... Nous élaborerons une politique interne sur les langues officielles, laquelle politique tiendra cependant compte du milieu francophone où nous évoluons et des besoins qui concernent le public que nous desservons.

La politique permanente sur l'affichage en est une qui se veut bilingue et nous prenons actuellement les moyens pour nous conformer à cette nécessité.

En guise de conclusion, nous aimerions vous réitérer que nous comprenons que notre Société se doit de représenter les intérêts de tout le Canada mais nous comprenons également qu'une telle politique se doit de refléter le milieu dans lequel nous évoluons de façon quotidienne.